

## РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ СТАНОВЛЕНИЯ ГОТОВНОСТИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ К ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ С ПАРТНЕРАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ УНИВЕРСИТЕТА

*Н.Н. Кузьмина*  
ЮУрГУ

В статье рассматривается экспериментальная методика, которая состоит в реализации специальным образом организованного учебно-педагогического взаимодействия, сориентированного на становление готовности будущих менеджеров к деловой переписке с партнерами.

Для реализации модели и оценки ее эффективности проведен формирующий эксперимент. В контрольных группах занятия проводились традиционно, а в экспериментальных – по разработанной нами методике.

На традиционных занятиях по иностранному языку можно увидеть явные упущения:

- диспропорция между целями обучения и воспитания в образовании;
- диспропорция в использовании разных методов в образовании;
- малое внимание уделяется письму в целом и деловому письму в частности;
- отсутствие направленности на воспитание социальных и моральных норм, принятых в нашем обществе, без знания которых невозможна полноценная деловая переписка;
- сведение образовательного процесса к простому «научению», низкая доля продуктивных методов;
- недостаточное количество средств эмоционального воздействия на студентов, в том числе и побуждения, стимулирования, поощрения;
- иностранный язык не в полной мере рассматривается в качестве средства общения, призванного содействовать развитию личности, становлению готовности к деловой переписке в профессиональной деятельности менеджера.

Мы построили экспериментальную методику, учитывая все выявленные недостатки традиционной методики. Экспериментальная методика состоит в реализации специальным образом организованного учебно-педагогического взаимодействия (общения), сориентированного на становление готовности будущих менеджеров к деловой переписке с партнерами. Целью учебно-педагогического общения

является становление готовности будущих менеджеров к деловой переписке с партнерами, побуждение их к написанию различных видов писем, выполнению различных видов деятельности, направленных на становление готовности к деловой переписке в профессиональной деятельности менеджера.

В соответствии с этапами становления готовности к деловой переписке мы выбрали темы, рассмотрение которых необходимо для успешной деловой переписки менеджера с партнерами.

*Первый раздел «Написание делового письма»* включает 6 тем.

1. Понятие делового письма в деятельности менеджера, участники переписки в деятельности менеджера, цели переписки и роль письма во взаимодействии с партнерами менеджера.

2. Характерные черты (логика и особенность композиции, стиль) и расположение частей делового письма (реквизиты). Пунктуация делового письма (сравнение с русским языком).

3. Написание адреса, оформление конверта.

4. Дата, указание на конкретное лицо, ссылка, заголовок к тексту письма.

5. Вступительное обращение и заключительная формула вежливости (этикетные формы обращения). Вступительные и заключительные абзацы (используемые клише).

6. Текст письма (терминология, идиомы профессиональной деятельности менеджера). Подпись, приложения и рассылаемые копии.

*Второй раздел «Внутренняя переписка».*

1. Докладные, служебные, объяснительные записки (освещаются принципы и схемы их составления).

*Третий раздел «Внешняя переписка»* включает 5 тем.

1. Коммерческие письма (письмо-запрос, оферта, рекламация, различные виды ответов).

2. Сопроводительное, договорное письмо, напоминание, подтверждение, просьба и т.п.

3. Нерегламентированные письма (рекламные, информационные, письмо-представление фирмы и т.п.).

4. Личная служебная переписка (поздравления, приглашения, ответы на приглашения, выражение соболезнований, рекомендации и т.п.).

5. Документы назначения кадров на должность (сопроводительное письмо, резюме, предложение должности, подтверждение принятия должности и др.).

*Четвертый раздел «Быстрые средства связи: телеграммы, факсимильные и электронные сообщения».*

1. Факсы, телеграммы и письма электронной почтой, ответы на них (студенты знакомятся с особенностями деловых сообщений для оперативных средств связи).

Приступим к более подробному рассмотрению каждого вида работы. Хотелось бы сразу отметить, что следующие виды работы, такие как составление темы, написание сочинения, работа с текстами, цитатами и т.д. помимо выявления и усвоения знаний о деловой переписке менеджера, направлены посредством языковых единиц (начиная от слова и заканчивая текстами и сверхфразовыми единствами) на воздействие на сознательную, подсознательную и эмоциональную сферы человека. Языковые единицы вызывают определенные эмоции (т.к. в качестве мотивов могут выступать и эмоции) и имеют знаковый аспект.

Работа по разделу «Написание делового письма» над темой «Деловое письмо в деятельности менеджера». При составлении этой темы студентам дается задание не просто формально пересказать теорию, а постараться проанализировать возможных участников переписки в деятельности менеджера, цели переписки и роль письма во взаимодействии с партнерами менеджера, выразить свои планы на будущее, связанные с деловой перепиской. Рассказ на данную тему помогает преподавателю в выявлении знаний у студентов о деловой переписке, а также дает возможность увидеть проявленный интерес к данной проблеме.

Работа над сочинением «My Future Profession» (Моя будущая профессия). Студентам предлагается написать сочинение о том, по-

чему они выбрали данную профессию, что их больше всего привлекает в ней, какую роль занимает письменное деловое общение в профессии менеджера. Выразить собственные планы, связанные с будущей профессией, где бы они хотели работать в будущем, и какие перспективы открывает успешное деловое общение.

Преподаватель с помощью данной работы узнает о заинтересованности студентов в деловой переписке, что в дальнейшем позволит организовать учебно-педагогическое общение таким образом, чтобы обеспечить успешное становление готовности к деловой переписке у каждого студента.

Работа с текстами по специальности о важности и значимости деловой переписки в деятельности менеджера. Студентам предлагаются следующие тексты: The role of business letters in a manager's activity (Роль деловых писем в деятельности менеджера); Business correspondence in management (Деловая переписка в управлении); Who writes business letters? (Кто пишет деловые письма?); First insights into business correspondence (Первое погружение в деловую переписку); Writing strategies (Стратегии письма); Importance of being concise (Как важно быть кратким); Linguistic Background of Business Correspondence (Лингвистические основы деловой переписки); Etiquette in the world of business (Этикет в мире бизнеса); The importance of punctuation in writing business letters (Важность пунктуации при написании деловых писем); Business correspondence: internal and external (Деловая переписка: внутренняя и внешняя); World Wide Web (Всемирная паутина); What's netiquette? (Что такое сетевой этикет?) и т.д. При этом включаются тексты не только информационные, но и пояснительные и инструктивные.

В учебно-педагогическом общении преподаватель предлагает студентам.

1. Обсудить: главные идеи текста путем проверки пунктов плана (самостоятельно составленного каждым учеником); какие ключевые слова можно выбрать для передачи основного содержания изученного текста; какие вопросы освещаются в тексте; как передать главную идею текста несколькими предложениями; ключевые слова, которые можно использовать в качестве опоры при обсуждении проблемы, освещаемой в тексте; предлагается разбить текст на несколько смысловых частей и подумать, какие предложения, из написанных на доске (карточке), могут служить за-

главными текста; какая новая информация (для каждого) получена из текста; как эта новая информация может пригодиться для деловой переписки менеджера.

2. Прокомментировать: факты, которые показали для вас самыми важными (интересными) для деловой переписки менеджера; собственную формулировку основной идеи текста.

Работа с цитатами. Данная работа подчеркивает важность делового письменного общения, обращает внимание на ключевые моменты составления хорошего делового письма, дает студентам возможность обсудить ключевые моменты.

The present letter is a very long one, simply because I had no leisure to make it shorter (Blaise Pascal, translated from French, *Lettres Provinciales*, XVI, 1656). (Данное письмо – очень длинное, просто потому что у меня не было свободного времени сделать его короче. Перевод с французского).

In composing, as a general rule, run your pen through every other word you have written; you have no idea what vigor it will give your style (Sydney Smith). (При составлении письма просмотрите каждое слово, написанное Вами, Вы не имеете представления, какую силу может придать слово Вашему стилю).

Работа со специально подобранными пословицами и поговорками. Предлагается студентам проанализировать пословицы и поговорки. Данные пословицы и поговорки подбираются таким образом, чтобы при анализе информации содержащейся в них, студенты получали информацию в области письма (Что написано пером, не вырубишь топором), а также социальных норм (A bargain is a bargain. Уговор дороже денег.). Это может быть информация об отношениях между людьми, могут затрагиваться важные вопросы, касающиеся соблюдения социальных норм.

Использование пословиц и поговорок в становлении готовности к деловой переписке оказывается важной составляющей при усвоении социальных норм, так как деловая переписка будет наиболее успешна, если она будет осуществляться в соответствии с социальными нормами, т.е. при уважительном отношении к партнеру, на паритетных началах, учитывая культуру профессионально-делового общения, что соответствует гуманно ориентированному подходу.

Для становления готовности к деловой переписке с партнерами мы также использовали систему упражнений. Под системой упражнений С.Ф. Шатилов понимает такую совокупность необходимых типов, видов и разновидностей упражнений, выполняемых в такой последовательности и таком количестве, которые учитывают закономерности формирования умений и навыков в различных видах речевой деятельности в их взаимодействии и обеспечивают максимально высокий уровень овладения иностранным языком в заданных условиях [3].

Практика показывает, что студенты не способны составить правильно оформленное в языковом и структурном отношении деловое письмо, изучив только готовый образец или список речевых клише. Это влечет за собой огромное количество ошибок и недопонимание со стороны студентов, поэтому принят следующий порядок предъявления материала: реквизит – фраза-клише – абзац – макет письма – письмо.

Вместо традиционного объяснения нового материала мы используем формулировки упражнений, которые предполагают процесс манипуляций с языковым материалом, после чего учащиеся получают некий результат, который им необходим для выполнения последующего задания. Упражнения комплекса взаимосвязаны и взаимозависимы. В результате решения такого рода познавательных задач учащиеся самостоятельно формулируют правила, делают выводы.

Приведем примеры эмпирических заданий при обучении написанию адреса на английском языке. Сначала учащимся предлагается внимательно изучить и перевести несколько правильно оформленных адресов на английском языке с разными пунктами назначения и разными адресатами. Затем необходимо назвать составляющие их части, а в следующем задании нужно расположить названия составных частей адреса в той последовательности, а какой их принято употреблять в англо-говорящих странах. Очевидно, что второе задание невозможно выполнить без тщательной проработки первого.

Приведем примеры упражнений с целыми текстами деловых писем:

– прочитайте и переведите на русский язык несколько образцов деловых писем и ответьте на вопросы по структуре и особенностям их составления;

- изучите образцы писем и определите, каких частей недостает;
- просмотрите письмо и определите, с какой целью оно было послано;
- впишите названия частей письма в пустые рамки;
- расположите данные в разброс части письма в правильном порядке и т.д.

Примеры упражнений по обучению отдельным элементам делового письма:

- изучите расположение адресов на конверте и ответьте на вопросы;
- расположите на конверте данные адреса соответствующим образом;
- исправьте ошибки в написании адреса;
- изучите заголовки фирменных бланков, ответьте на вопросы;
- напишите следующие цифровые даты полностью;
- изучите реплики и определите, какие из них служат для начала письма, какие для заключения;
- сопоставьте цели писем с соответствующими фразами из писем.

После проработки каждого реквизита письма можно переходить к составлению отдельных фраз с постепенным нарастанием уровня сложности (заголовок текста письма; составление 2–3-х независимых предложений; составление взаимосвязанных предложений; составление макета письма по опорной информации; составление письма на основе ситуации на английском языке).

Быстрые средства связи в основном отличаются на языковом уровне. Телеграммы имеют отличия еще и по форме. Поэтому данные виды коммуникации объединены в один раздел. Приведем некоторые примеры упражнений по составлению телеграмм, факсимильных и электронных сообщений:

- изучите данное письмо и факсимильное сообщение, определите разницу;
- сравните письмо и телеграмму одинакового содержания, определите цель их написания;
- прочитайте несколько телеграмм, выпишите сокращения и расшифруйте их;
- переделайте данное письмо в телеграмму, используя особые правила составления и сокращения;
- сформулируйте правила составления телеграмм и т.д.

Проведение деловых игр. Деловая игра, по А.А. Вербицкому, является формой воссоздания предметного и социального содер-

жания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, характерных для данного вида труда [2, с. 128]. Таким образом, в деловой игре обучающиеся выполняют квазипрофессиональную деятельность, которая несет в себе черты как учебной, так и будущей профессиональной деятельности. В процессе деловой игры чувство равенства, атмосфера увлеченности и радости сотворчества дают возможность преодолеть внутренний дискомфорт и в полной мере выразить свои способности, задатки, показать усвоенные в процессе обучения знания. Нами выделяется чрезвычайная важность и необходимость деловой игры для становления готовности будущих менеджеров к деловой переписке с партнерами.

Нами успешно проведено несколько деловых игр. Приведем пример деловой игры на тему «Applying for a job» (Заявление на работу). Следует отметить, что данная игра будет проводиться в письменной форме, поскольку основная цель – написание делового письма. Студенты получают роли и в соответствии с ролью студент должен написать сопроводительное письмо, приложив резюме, или ответить на сопроводительное письмо и пригласить на собеседование. Далее в зависимости от роли студент должен написать письмо о предложении должности или подтвердить принятие должности. В данном случае предполагается работа в парах.

Разработка данных мероприятий осуществляется в несколько этапов по следующей схеме:

I этап (организационно-методический) отражает подготовительную работу преподавателя – организатора игры и включает: 1) постановку целей; 2) описание базовой ситуации; 3) подготовку вспомогательных материалов (лексико-грамматический инвентарь, и т.п.).

II этап (подготовительный) состоит из:

- доигрового брифинга, в ходе которого преподаватель объясняет участникам правила, знакомит их со сценарием и социально-психологическими характеристиками ролей, которые затем распределяются между студентами;
- выполнения подготовительных упражнений, касающихся тематики игры.

На данном этапе студенты получают карточки с инструкциями, где представлен репертуар роли каждого участника игры (определение роли, значение роли в игре, права и

обязанности, характер взаимодействия с другими участниками игры и т.п.).

III этап представляет собой собственно развитие деловой игры.

IV этап (постигровой брифинг) состоит в развернутом и аргументированном обсуждении преподавателем и студентами хода игры, анализе действий отдельных участников, оценке коммуникативных письменных умений, а также знаний и умений студентов по деловой переписке [1].

Подобным образом проводится деловая игра посредством Интернет (обмен письмами с педагогом).

Таким образом, нами проводилась работа на уроках английского языка, направленная на становление готовности будущих менеджеров к деловой переписке с партнерами в образовательном процессе университета посредством учебно-педагогического общения.

Об эффективности проделанной работы можно судить по результатам становления готовности будущих менеджеров к деловой переписке с партнерами в образовательном процессе университета.

#### Литература

1. *Активные методы обучения в преподавании иностранного языка: пособие для преподавателей иностранных языков вузов / под ред. Н.П. Бельтюковой. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 1990. – 158 с.*

2. *Вербицкий, А.А. Активное обучение в высшей школе: контекстный подход: метод. пособие / А.А. Вербицкий. – М.: Высш. шк., 1991. – 207 с.*

3. *Шатилов, С.Ф. Методика обучения немецкому языку в средней школе / С.Ф. Шатилов. – М.: Просвещение, 1986. – 223 с.*